ÍNDICE

ÍNDICE DE ICONOS:

 Enlace web

 Actividade

 Exemplo

 Consello

 Imprimible

Introdución e contexto:

Hoxe en día o **turismo** é unha das actividades que máis está medrando ao longo e ancho do mundo. As persoas móvense, viaxan e teñen a **necesidade de comunicarse**. No ano 2014 entraron no estado español 64.938.945 persoas de tódalas partes do mundo. Se miramos esta gráfica, observamos que case 18 millóns de persoas pertencen a **países de fala inglesa**. E tendo en conta a **expansión do inglés** arredor do mundo, haberá moitas máis que utilicen esta lingua para se comunicar.

	Total	% Vertical	Tasa de Variación Interanual
Total	**64.938.945**	**100 %**	**7,0**
Alemania	10.420.411	16 %	5,7
Austria	591.458	0,9 %	4,1
Bélgica	2.177.818	3,4 %	16,3
Dinamarca	1.053.936	1,6 %	7,0
Finlandia	682.876	1,1 %	3,9
Francia	10.598.974	16,3 %	11,1
Irlanda	1.291.395	2 %	1,7
Italia	3.680.944	5,7 %	14,1
Noruega	1.532.907	2,4 %	1,0
Países Bajos	2.764.634	4,3 %	5,7
Portugal	1.876.367	2,9 %	11,7
Reino Unido	15.000.668	23,1 %	4,7
Suecia	1.773.947	2,7 %	3,4
Suiza	1.631.797	2,5 %	9,7
Rusia	1.420.467	2,2 %	-10,3
Resto Europa	2.536.778	3,9 %	7,3
EE.UU.	1.216.922	1,9 %	1,9
Argentina	343.849	0,5 %	-5,3
Brasil	440.781	0,7 %	12,4
Canada	216.375	0,3 %	-11,8
Chile	61.237	0,1 %	6,2
Mexico	323.247	0,5 %	23,3
Venezuela	158.567	0,2 %	6,1
Otros América	371.288	0,6 %	-7,4
Japón	475.054	0,7 %	23,4
Resto Mundo	2.296.248	3,5 %	17,6

("Movimientos turísticos en fronteras", 2014)

Tamén debemos ter en conta que hoxe en día, o mundo estase adaptando ao uso de inglés como lingua internacional. Un exemplo disto é que **as principais compañías**

hoteleiras do mundo son de raíz anglófona, como *Westen Hotels, Hilton ou Marriot*. Ademais hai outras de base non anglófona como *Accor* ou *Meliá* que **utilizan o inglés como linga predominante** en moitos dos seus hoteis (Moraza, 2014).

Polo tanto, ás persoas que se adican profesionalmente ao turismo (en tódalas súas vertentes), tende a esixírselles o dominio desta lingua. Neste manual imos ir paso por paso aprendendo **estruturas e fórmulas clave** para nos relacionar co/a cliente neste ámbito. Ademais traballaremos na **resolución de conflitos** que son moi habituais entre persoas que non comparten unha mesma lingua materna.

Guía de gramática básica da lingua inglesa:

Para comezar a dominar un idioma é imprescindible ter un **control básico** da súa gramática. Neste primeiro apartado deste manual imos facer unha pequena viaxe polos puntos máis importantes a dominar na lingua inglesa para logo ser capaces de aplicar esta lingua ao noso ámbito, ao do **turismo**. Logo de dominar esta gramática serás capaz de aplicala a calquera ámbito da túa vida aportándolle o léxico e as estruturas que queres dominar.

Para comezar, imos aprender tres dos verbos auxiliares que nos resultarán moi útiles más adiante, xa que nos servirán para formar verbos máis complexos. Estes son o verbo ser ou estar (*to be*), ter ou haber (*to have)* e facer (*to do*). Este último utilizarase como verbo en sí mesmo co significado de facer e tamén nos servirá como auxiliar para facer preguntas, negar, etc. As estructuras destes verbos en presente son as seguintes:

To be:

Afirmativa: Suxeito + To be	Negativa: Suxeito + To be + not	Interrogativa: To be + suxeito ?
I am (Eu son)	*I am not (I'm not)*	*Am I?*
You are (Ti es)	*You are not (You aren't)*	*Are you?*
She/he/it is (Ela/él é)	*She/he is not (She/he isn't)*	*Is she/he?*
We are (Nós somos)	*We are not (We aren't*	*Are we?*
You are (Vós sodes)	*You are not (You arent)*	*Are you?*
They are (Elas/eles son)	*They are not (They aren't)*	*Are they?*

To have:

Afirmativa: Suxeito + To have	Negativa: Suxeito + To have + not	Interrogativa: To have + suxeito?
I have got (Eu teño)	*I have not got (I haven't got)*	*Have I got?*
You have got (Ti tes)	*You have not got (You haven't got)*	*Have you got?*
She/he/it has got (Ela/él ten)	*She/he has not got (She/he hasn't got)*	*Has she/he got?*
We have got (Nós temos)	*We have not got (We haven't got)*	*Have we got?*
You have got (Vós tedes)	*You have not got (You haven't got)*	*Have you got?*
They have got (Elas/eles teñen)	*They have not got (They haven't got)*	*Have they got?*
* Cando se utiliza como auxiliar non poñemos o *"got"*		

To do:

Afirmativa: Suxeito + To do	Negativa: Suxeito + To do + not	Interrogativa: To do + suxeito ?
I do (Eu fago)	*I do not (I don't)*	*Do I?*
You do (Ti fas)	*You do not (You don't)*	*Do you?*
She/he/it does (Ela/él fai)	*She/he does not (She/he doesn't)*	*Does she/he?*
We do (Nós facemos)	*We do not (We don't)*	*Do we?*
You do (Vós facedes)	*You do not (You don't)*	*Do you?*
They do (Elas/eles fan)	*They do not (They don't)*	*Do they?*

No anexo deste manual atoparás unha guía coas estruturas básicas dos diferentes tempos verbais en inglés. Ten este documento sempre a man, servirache de moita axuda para utilizar correctamente os tempos verbais.

1. Usos e estruturas habituais na atención turística ao cliente ou consumidor:

Á hora de comunicarse coa/co cliente en lingua inglesa poden surxir complicacións debido ao baixo dominio da lingua inglesa por parte do/a traballador/a. Neste apartado imos aprender algunhas das estruturas habituais que poden ser utilizadas na atención ao cliente no ámbito do turismo.

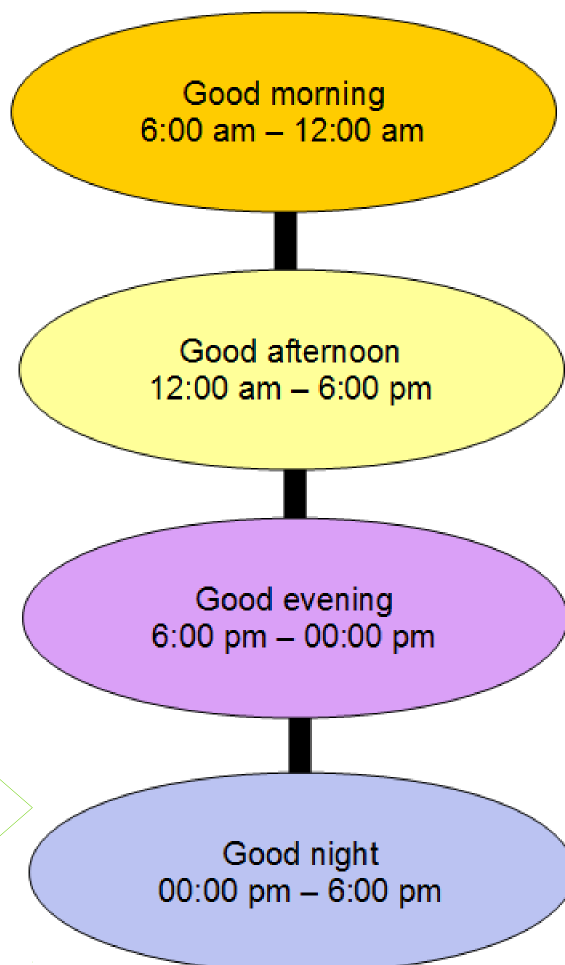
1.1.Saúdos, presentación e fórmulas de cortesía habituais



É importante ter en conta a presentación, xa que é a primeira imaxe que o/a noso/a cliente ou consumidor/a teña de nós. Esta primeira impresión pode condicionar a relación traballador/a ↔ cliente tanto de maneira positiva como negativa. Comezaremos enumerando varios saúdos posibles

1.1.1. Saúdos

Para comezar, temos que coñecer as diferentes maneiras de saudar dependendo da parte do día que sexa. Ao igual que no galego ou español dicimos bo día, boa tarde ou boa noite, no inglés tamén se diferencia dependendo a hora que sexa. En inglés distinguimos catro formas, *good morning* adoitase dicir cando son entre as 6:00am e as 12:00am. O que en español ou galego sería boa tarde, en inglés distínguense dúas maneiras: *good afternoon* e *good evening*. A partir das doce da noite, en inglés diríamos *good night*.





Se alguén se vai a durmir ás 8 da tarde, debemos dicir sempre *good night*, xa que nos estamos referindo á noite que vai pasar, non ao mesmo momento no que falamos.

Aparte destas maneiras de saudar, existen moitas máis. Na maioría das situacións comerciais coas que nos atopemos, o mellor é sempre dar un saúdo formal, é importante tamén prestar atención ao saúdo que se recibe por parte do/a cliente. Estas son algunhas estructuras que podemos utilizar:

- *Hi* ou *hello*: sería o equivalente ao noso "ola".

- *Welcome*: utilizamos esta palabra para darlle a benvida a alguén.

- *It's nice to meet you* ou *pleased to meet you*: Esta estrutura utilizarémola cando acabamos de coñecer a alguén. Ámbalas dúas son maneiras formais de dicir "Encantada de coñecerte".

- *How do you do?*: Este é un saúdo moi formal que se adoita usar con persoas maiores. Significa "Como estás?" e a resposta apropiada (inda que pareza redundante) sería "*I'm doing well"* ou *"I'm doing bad"*

- *How are you?*: Esta sería unha maneira máis informal de preguntarlle a alguén como se atopa. E algunhas respostas serían *I'm good, I'm fine, I'm bad, I'm bored, I'm hungry...*



Espera sempre a que o/a cliente fale de maneira casual ou informal antes de facelo ti. Moitas persoas comezarán a saudarte de maneira casual a medida que te coñezan mellor. (Jessica & Alan, s.f.)



Actividade 1:

Completa coas partes do día as seguintes oracións:

1. Good ....! I'm going to sleep.
2. Good...................................! It's 7 o'clock and I'm having breakfast, I woke up earlier.
3. Good ....! I have to leave because I have to be at 8pm at the hospital and it's 7:55!
4. Good ....! I called your taxi and it will arrive in 5 minutes, at 2 pm.

1.1.2. Presentacións:

É moi importante a presentación nunha conversa entre dúas persoas que se atopan por primeira vez. No ámbito turístico esta situación vai a ser a máis habitual. Se aprendemos algúns tipos de presentacións poderemos comezar unha conversa en lingua inglesa. No seguinte vídeo, o profesor Marc, vainos expoñer algunhas maneiras de presentarse tanto formais como informais:



Introductions: formal and informal



Actividade 2:

Tras visualizar o vídeo, redacta un listado das diferentes formas de presentación que aparecen nel, tanto os formais como os informais.

1.1.3. Fórmulas de cortesía habituais:

Como ben sabemos, a educación é imprescindible nun ambiente laboral no trato cos/cas clientes. Polo tanto debemos aprender certo léxico de cortesía. As palabras grazas, por favor, perdón... son usadas centos de veces no día a día, polo tanto estudaremos algunhas para podelas utilizar profesionalmente e persoalmente. Nesta táboa vemos algunhas delas coa súa correspondente tradución ao español:



Debes analizar o/a teu/túa cliente para utilizar unha ou outra,Lembra que haberá clientes que prefiran ser tratados/as dunha maneira máis formal e haberá outros que prefiran que utilices unha linguaxe máis informal e coloquial con eles/as.

Fórmula de cortesía	Tradución ao español
Please	Por favor
Thank you / Thank you very much	Grazas / Moitas grazas
Sorry	Perdoa
Excuse me, please.	Permiso, por favor.
You are welcome	De nada.
Please make yourself comfortable	Póñase cómoda/o, por favor
Nice to meet you	Encantada/o de coñecerte
That's very kind of you	Moi amable pola túa parte
Good to see you	Alégrome de verte
How are you?	Como estás?
Would you help me, please?	Poderíasme axudar, por favor?
Could you please let me know if... ?	Podería dicirme si...?
Have a good day	Que teñas un bo día
See you later	Ata logo
See you soon	Vémonos pronto (na despedida)
Would/Will you please...?	Por favor, poderías...?
Madam	Señora
Sir	Señor



Actividade 3: Crea un diálogo que se poida dar utilizando os saúdos, presentacións e fórmulas de cortesía que aprendiches. Utiliza polo menos 2 saúdos, escolle unha

maneira de presentación e usa mínimo 6 fórmulas de cortesía. Explica o contexto, as persoas participantes e a situación que se vai a dar na conversa.



Aquí atoparás un exemplo dunha posible conversa nunha recepción dun hotel, toma este exemplo para crear a túa propia.

1.2. Léxico básico no ámbito do turismo

Logo de aprender as leis da gramática inglesa, temos que aplicar a lingua ao noso ámbito profesional concreto. Neste caso, debemos manexar certo vocabulario básico do ámbito do turismo.



Actividade 4: No anexo deste manual, atoparedes un breve glosario de termos clave para a comunicación no ámbito do turismo. Completa o glosario ata chegar ao menos a 60 termos (contando os que aparecen no glosario deberás facer 40 a maiores).

Solucionario:

ACTIVIDADES:

Actividade 2:

Recolles ao menos 6 fórmulas de presentación?...SI NON

Despois de visualizar este vídeo e facela actividade,

poderías aplicar estes coñecementos nunha situación real?...........................SI NON

Actividade 3:

- Utilizas os tempo verbais correctamente? ....SI NON
- Aplicas os coñecementos aprendidos?
  a) Saúdos..SI NON
  b) Presentacións...SI NON
  c) Fórmulas de cortesía..SI NON

Actividade 4:

Completas con 40 termos relacionados co turismo?......................................SI NON

AUTOAVALIACIÓN:

Actividade 1:

1. Good night! I'm going to sleep.
2. Good morning! It's 7 o'clock and I'm having breakfast, I woke up earlier.
3. Good evening! I have to leave because I have to be at 8pm at the hospital and it's 7:55!
4. Good afternoon! I called your taxi and it will arrive in 5 minutes, at 2 pm.

Glosario de termos no ámbito do turismo:

Accomodation	Aloxamento
Admission fee	Custe da entrada
Camping site, campsite	Sitio para acampar
Flight	Voo
Fortnight	Quincena
Guide	Guía
High season	Temporada alta
Holidays	Vacacións
Hotel	Hotel
Low season	Temporada baixa
Resort	Lugar de vacacións
Return ticket	Viaxe de ida e volta
Season	Temporada
Theme park	Parque de atraccións
Tour operator	Empresa de viaxes
Tourist office	Oficina de turismo
Tavel agent	Axente de viaxes
Youth hostel	Albergue xuvenil

Anexo:



Guía dos tempos verbais en lingua inglesa (imprimir):

GUIDE

VERBAL TENSES

Teacher: Inés Roca Agra

S: subject = suxeito
VP: principal verb = verbo principal

PAST SIMPLE

- Afirmativa:
S + VP en pasado
- Negativa:
S + did not + VP en pasado
- Interrogativa:
Did + S + VP en pasado + ?

PRESENT PERFECT

- Afirmativa:
S + have/has + VP en participio
- Negativa:
S + have/has + not + VP en participio
- Interrogativa:
Have/has + S + VP en participio + ?

PRESENT

- Afirmativa:
S + VP (-s he/she)
- Negativa:
S + do/does + not + VP
- Interrogativa:
Do/does + S + VP + ?

PRESENT CONTINUOUS

- Afirmativa:
S + to be + VP (-ing)
- Negativa:
S + to be + not + VP (-ing)
- Interrogativa:
To be + S + VP (-ing) + ?

FUTURE - GOING TO

- Afirmativa:
S + to be + going to + VP
- Negativa:
S + to be + not + going to + VP
- Interrogativa:
To be + S+ going to + VP + ?

FUTURE - WILL

- Afirmativa:
S + will + VP
- Negativa:
S + will + not + VP
- Interrogativa:
Will + S + VP + ?

Bibliografía:

Jessica, J., & Alan, A. (s.f.). Hello! 17 saludos en inglés útiles para estudiantes. Recuperado 26 septiembre, 2019, de https://www.fluentu.com/blog/english-esp/saludos-en-ingles/

Moraza, M. (2014, 4 julio). La Lengua Inglesa en la Industria Turística: Utilidad y Especialización. Recuperado 27 septiembre, 2019, de https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/6170/TFG-N.125.pdf;jsessionid=E45D63494CE072885AF8B38395086013?sequence=1

Movimientos turísticos en fronteras. (2014). Recuperado 27 septiembre, 2019, de https://n9.cl/4mju

Vocabulario básico en inglés que debes conocer: el hotel en inglés. (2019, 1 mayo). Recuperado 30 septiembre, 2019, de https://trucoslondres.com/aprender-ingles/vocabulario/hotel-ingles/